

令和2年度 指定管理者年度評価シート

1 公の施設の基本情報

施設名称	千葉県花見川区花島コミュニティセンター
条例上の設置目的	千葉県コミュニティセンター設置管理条例 (設置) 第1条 本市は、市民のコミュニティ活動のための施設として、次のとおりコミュニティセンターを設置する。
ビジョン (施設の目的・目指すべき方向性)	コミュニティ活動を促進し、市民の連帯感を醸成することで、市民主体の住みよいまちづくりを推進すること。
ミッション (施設の社会的使命や役割)	<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティ活動の場を低廉な料金で安定的に供給すること。 ・地域の特性を踏まえ、コミュニティ活動の契機となる事業を企画・実施すること。 ・コミュニティ活動を行う上で必要とされる情報発信の場となること。
制度導入により見込まれる効果	本施設では、指定管理者制度導入により、多様化する住民ニーズにより効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間のノウハウを活用しつつ、本施設の提供する「市民サービスの充実」による利用者満足度の向上、利用促進、広報プロモーション活動による利用者の増加、スポーツ教室・イベントの開催によるスポーツ振興の促進、地域コミュニティの形成、「管理経費の縮減」による財政負担の軽減等の効果を期待している。
成果指標※	① 施設稼働率(諸室)
数値目標※	① 36.0%/指定期間最終年度[令和2年度](35.8%以上)
所管課	千葉県花見川区役所地域振興課

※ 成果指標及び数値目標は、選定時に設定したものである。

2 指定管理者の基本情報

指定管理者名	スポーツクラブNAS株式会社
構成団体 (共同事業者の場合)	
主たる事業所の所在地 (代表団体)	東京都江東区有明3丁目7番18番
指定期間	平成28年(2016年)4月1日～令和3年(2021年)3月31日(5年)
選定方法	公募
非公募理由	
管理運営費の財源	指定管理料及び利用料金収入

3 管理運営の成果・実績

(1) 成果指標に係る数値目標の達成状況

成果指標	数値目標※	R2年度実績	達成率※
施設稼働率(諸室)	最終年度数値目標 36.0% (35.8%以上)	22.3%	最終年度数値目標に対する達成率 61.9% (62.3%)
	R2年度数値目標 36.0%		R元年度数値目標に対する達成率 61.9%

※ 数値目標は選定時に設定した数値であり、市設定の数値を上回る目標を指定管理者が設定している場合、市設定の数値は括弧書きで表している。

(2) その他利用状況を示す指標

指標	R2年度実績
各種教室・講座の開催 R2目標 70教室	53教室
施設利用者数 R2目標 83,000人	39,510人

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	R2年度	【参考】 R元年度	計画実績差異・要因分析			
			差異	主な要因		
指定管理料	実績	22,818	20,904	実績－計画	1,537	新型コロナウイルス感染症の影響による補填
	計画	21,281	20,857	計画－提案	252	コミュニティ祭り費 (提案時には含まれていなかったため)
	提案	21,029	20,962			
利用料金収入	実績	2,577	4,395	実績－計画	△ 2,870	新型コロナウイルス感染症の影響
	計画	5,447	5,317	計画－提案	48	消費税増税による多目的室利用料改定。 (提案時には含まれていなかった)
	提案	5,399	5,293			
その他収入	実績	0	120	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
合計	実績	25,395	25,419	実績－計画	△ 1,333	
	計画	26,728	26,174	計画－提案	300	
	提案	26,428	26,255			

イ 支出

(単位：千円)

費目	R2年度	【参考】 R元年度	計画実績差異・要因分析			
			差異	主な要因		
人件費	実績	17,331	17,108	実績－計画	△ 120	時間外勤務の削減
	計画	17,451	17,278	計画－提案	0	
	提案	17,451	17,278			
事務費 管理費	実績	4,211	4,980	実績－計画	△ 2,859	業務効率化による経費削減 (全施設との按分によって出た値)
	計画	7,070	7,006	計画－提案	0	
	提案	7,070	7,070			
委託費	実績	35	74	実績－計画	△ 2,052	公園施設との売上げによる案分によって出た値
	計画	2,087	1,772	計画－提案	300	コミュニティ祭り費 (提案時には含まれていなかったため)
	提案	1,787	1,787			
その他事業費	実績	32	26	実績－計画	△ 88	
	計画	120	119	計画－提案	0	
	提案	120	120			
間接費	実績	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
合計	実績	21,609	22,188	実績－計画	△ 5,119	
	計画	26,728	26,175	計画－提案	300	
	提案	26,428	26,255			

※「計画」とは、事業年度ごとの事業計画書で定めた計画額を示す。

「提案」とは、選定時の提案書、事業計画書で指定管理者が提案した見積額を示す。

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	R2年度	【参考】 R元年度
自主事業収入	実績 262	856
その他収入	実績 0	0
合計	実績 262	856

イ 支出

(単位：千円)

費目	R2年度	【参考】 R元年度
人件費	実績 102	184
事務費・管理費	実績 203	615
委託費	実績 146	308
使用料	実績 0	0
事業費	実績 0	0
利用料金	実績 119	203
その他事業費	実績 0	0
間接費	実績 0	0
合計	実績 570	1,310

間接費の配賦基準・算定根拠

間接費なし

(3) 収支状況

(単位：千円)

		R2年度	【参考】R元年度
必須業務	収入合計	25,395	25,419
	支出合計	21,609	22,188
	収支	3,786	3,231
自主事業	収入合計	262	856
	支出合計	570	1,310
	収支	△308	△454
総収入		25,657	26,275
総支出		22,179	23,498
収支		3,478	2,777
利益の還元額		0	0
利益還元の内容			

5 管理運営状況の評価

(1) 管理運営による成果・実績（成果指標の目標達成状況）

評価項目	市の評価	特記事項
施設稼働率（諸室） 数値目標：35.8% 実績値：22.3%	D	達成率 62.3%

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。
 A：成果指標が市設定の数値目標の120%以上（ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はBとする。）
 B：成果指標が市設定の数値目標の105%以上120%未満（ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はCとする。）
 C：成果指標が市設定の数値目標の85%以上105%未満
 D：成果指標が市設定の数値目標の60%以上85%未満
 E：成果指標が市設定の数値目標の60%未満

(2) 市の施設管理経費縮減への寄与

評価項目	市の評価	特記事項
市の指定管理料支出の削減	C	新型コロナウイルス感染症蔓延防止のための休館、時短営業措置による補填を行ったため削減はなかった。

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。
 A：選定時の提案額から10%以上の削減
 B：選定時の提案額から5%以上10%未満の削減
 C：選定時の提案額と同額又は5%未満の削減
 (D・E：選定時の提案額を超える支出を行うことはないため、該当なし)
 -：対象外（市の指定管理料支出がない。）

(3) 管理運営の履行状況

評価項目	自己評価	市の評価	特記事項
1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理	B	C	・コロナウイルス感染症のため職員へのAED講習は集団で実施できなかったため、機器の使用については個人で適宜確認した。
市民の平等利用の確保			
関係法令等の遵守			
リスク管理・緊急時対応			
2 施設管理能力	C	C	<ul style="list-style-type: none"> ・職員にCSR、安全研修を毎月実施し、消防の普通救命講習は全スタッフが受講するなど職員の能力向上に注力した。 ・上級救命講習を1名が受講済のほか、年度内にもう1名が受講予定であったが、新型コロナウイルスの影響で受講に至らなかったため、取戻後の受講を予定している。
(1) 人的組織体制の充実			
管理運営の執行体制			
必要な専門職員の配置			
従業員の能力向上			
(2) 施設の維持管理業務			
施設の保守管理			
設備・備品の管理・清掃・警備等			
3 施設の効用の発揮	C	C	<ul style="list-style-type: none"> ・複合施設としての強みを生かし、スポーツ大会で体育館を使用し審判・審査員による採点・集計を諸室で実施するなど、施設を相互利用する施策を実施。また、ノルディックウォーキング体験会のように、諸室で座学講習後、館外で実習する講習会を実施。 ・花鳥CCに特化した折り込みチラシを作成し配布した。
(1) 幅広い施設利用の確保			
開館時間・休館日			
利用料金設定・減免			
利用促進の方策			
(2) 利用者サービスの充実			
利用者への支援			
利用者意見聴取・自己モニタリング			
(3) 施設における事業の実施			
施設の事業の効果的な実施			
自主事業の効果的な実施			
4 その他	B	C	<ul style="list-style-type: none"> ・千葉市入札参加資格者名簿から委託業者を選定するほか、100万円以下の修繕実施の際には、原則として千葉市小規模修繕業者登録名簿から選定するなど、市内業者の育成に貢献。 ・14名中9名が市内在住者。男女比は9:5。 ・障害者1名を雇用。
市内業者の育成			
市内雇用への配慮			
障害者雇用の確保			
施設職員の雇用の安定化への配慮			

【評価の内容】

- A：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
 B：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回るなど、優れた管理運営が行われていた。
 C：概ね管理運営の基準・事業計画書等に定める水準どおりに管理運営が行われていた。
 D：一部、管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、改善の余地がある管理運営が行われていた。
 E：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(4) 市民局指定管理者選定評価委員会意見を踏まえた対応

意見の内容	意見対象年度	対応・改善の内容
魅力的な講座や教室の開催により更なる利用者数の増加に努められたい。	R元年度	小学校でのプログラミング教育必修化にあわせ、幼児から小学校低学年を対象に「親子プログラミング教室」を開講。好評いただいている「ノルディックウォーク体験会」は回数を増やした。

6 利用者ニーズ・満足度等の把握

(1) 指定管理者が行ったアンケート調査

実施内容	調査方法	お客様自身による、所定の回答用紙への記入
	回答者数	297 (11月：175、1月：122)
	質問項目	以下の6項目についての5段階評価 (大変満足 ～ 非常に不満足まで) 1. スタッフの対応・説明 について 2. 受付の待ち時間 について 3. 施設の清掃 について 4. 設備の満足度 について 5. 備品の充実度 について 6. 施設全体の満足度 について
結果	【11月】	<p><回答者の属性> 住所：中央区在住(1.8%)、花見川区在住(64.6%)、稲毛区在住(5.5%)、若葉区在住(1.2%)、緑区在住(0.6%)、美浜区在住(4.3%)、市外在住(21.3%)、未記入(0.6%) 職業：学生(3.7%)、勤労者(22.6%)、主婦(夫)(52.4%)、無職(19.5%)、未記入(1.8%) 年齢：80歳以上(12.2%)、60～79歳(59.1%)、40～59歳(18.3%)、20～39歳(5.5%)、～19歳(3.7%)、未記入(1.2%) 交通手段：公共交通機関(6.1%)、自転車・バイク(18.3%)、自動車(56.7%)、徒歩(16.5%)、未記入(2.4%) 本日の使用施設：諸室(62.8%)、ホール(34.1%)、スポーツ施設(0.0%)、図書室等(0.0%)、未記入(3.0%) 利用形態：団体(90.3%)、個人(2.6%)、未記入(7.1%) 利用頻度：初めて(3.7%)、定期的(82.9%)、未記入(13.4%)</p> <p><満足度について> スタッフの対応： 大変満足(37.8%)、満足(39.6%)、普通(18.3%)、不満足(0.6%)、非常に不満足(0.6%)、未記入(3.0%) 受付の待ち時間： 大変満足(25.6%)、満足(42.9%)、普通(23.2%)、不満足(1.8%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(6.5%) 施設の清掃： 大変満足(32.9%)、満足(49.4%)、普通(17.1%)、不満足(0.0%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(0.6%) 設備の満足度： 大変満足(33.1%)、満足(41.1%)、普通(22.7%)、不満足(0.6%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(2.5%) 備品の充実： 大変満足(26.8%)、満足(41.5%)、普通(26.8%)、不満足(1.8%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(3.0%)</p> <p><利用による効果> 文化活動への参加が増えた(19.0%)、スポーツ活動への参加が増えた(18.1%)、レクリエーション活動への参加が増えた(6.7%)、地域活動への参加が増えた(2.9%)、健康増進に役立った(38.1%)、地域との連帯感が強くなった(5.7%)、生涯学習に役立った(7.6%)、その他(0.0%)、未記入(1.9%)</p>
	【1月】	<p><回答者の属性> 住所：中央区在住(3.3%)、花見川区在住(71.5%)、稲毛区在住(3.3%)、若葉区在住(0.8%)、緑区在住(0.0%)、美浜区在住(1.6%)、市外在住(18.7%)、未記入(0.8%) 職業：学生(0.0%)、勤労者(14.8%)、主婦(夫)(57.4%)、無職(27.0%)、未記入(0.8%) 年齢：80歳以上(23.0%)、60～79歳(62.3%)、40～59歳(11.5%)、20～39歳(0.8%)、～19歳(0.0%)、未記入(2.5%) 交通手段：公共交通機関(6.6%)、自転車・バイク(14.8%)、自動車(54.9%)、徒歩(19.7%)、未記入(4.1%) 本日の使用施設：諸室(62.3%)、ホール(34.4%)、スポーツ施設(0.0%)、図書室等(0.0%)、未記入(3.3%) 利用形態：団体(91.8%)、個人(5.7%)、未記入(2.5%) 利用頻度：初めて(0.0%)、定期的(96.6%)、未記入(3.4%)</p> <p><満足度について> スタッフの対応： 大変満足(25.4%)、満足(49.2%)、普通(22.1%)、不満足(0.0%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(3.3%) 受付の待ち時間： 大変満足(22.1%)、満足(41.0%)、普通(30.3%)、不満足(0.0%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(6.6%) 施設の清掃： 大変満足(36.9%)、満足(41.8%)、普通(19.7%)、不満足(0.0%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(1.6%) 設備の満足度： 大変満足(30.2%)、満足(42.2%)、普通(24.1%)、不満足(1.7%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(1.7%) 備品の充実： 大変満足(21.3%)、満足(42.6%)、普通(27.9%)、不満足(0.0%)、非常に不満足(0.0%)、未記入(8.2%)</p> <p><利用による効果> 文化活動への参加が増えた(9.9%)、スポーツ活動への参加が増えた(22.3%)、レクリエーション活動への参加が増えた(1.7%)、地域活動への参加が増えた(2.5%)、健康増進に役立った(43.0%)、地域との連帯感が強くなった(5.0%)、生涯学習に役立った(6.6%)、その他(0.0%)、未記入(9.1%)</p>

(2) 市・指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応

主な意見・苦情	指定管理者の対応
駐車場の無料券の時間を増やしてほしい。	諸室利用時間のみが対象になっております。ご理解ください。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	B	所見	<p>年初から緊急事態宣言が発令され、閉場や時間短縮での開場を繰り返す中、事業計画内容は満足に遂行できなかった。しかし、コロナ感染拡大防止策に注力し、各施設における利用のガイドラインを作成した。</p> <p>さらに、非接触型自動体温測定機の導入を初め、足踏み式消毒液や飛沫防止の仕切り板の作成を行い利用者への安全性を高めた。</p> <p>職場環境では、マスク着用や手指消毒を義務としフェイスガードやラテックスグローブを用意など、千葉市のガイドラインに基づき指定管理者として万全の体制で責任を全うできた。</p>
------	---	----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(2) 市による評価

総括評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症拡大による休館、利用制限措置が影響する一年となった。 諸室の稼働率22.3%となり、今年度の目標には及ばなかった。年度当初の4月、5月は休館が続く平均2.8%の稼働率となったが、10月～3月の下半期には利用制限のある中30.7%の稼働率まで回復しているものの目標値には及ばない状況である。今後のコロナの収束状況にもよるが、利用者が戻ってくるような運営・企画に期待したい。 本市の指示である休館・利用制限による利用者への周知や、予約キャンセルのお願いを適切かつ速やかに行った点、諸室利用者には消毒液と布巾をセットで渡すことでドアや手摺等気になるところを自身で除菌できるようにした点は利用者への配慮として評価できる。 新型コロナウイルス感染症で多くの自主事業が中止になったが、自主事業PRビデオを作成し、ロビーで放映するなど集客に努めた点は評価できる。 コミュニティ祭りは中止になったものの、サークル活動発表の場として館内全体に展示スペースを設けサークル活動をサポートした。また、11月には和太鼓祭りの会場を体育館に変更し、満席(450人)になるような大きなイベントを成功させ、コミュニティを盛り上げた。 参加者が催行人数に満たず中止となった自主事業があることや、アンケートの実施時期に偏りが見られる等、施設運営に当たり改善の余地が見られることから、創意工夫を凝らした運営を期待したい。
------	---	----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

【評価の内容】

- A：市が指定管理者に求める水準等を大きく上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
- B：市が指定管理者に求める水準等を上回る、優れた管理運営が行われていた。
- C：概ね市が指定管理者に求める水準等に則した、良好な管理運営が行われていた。
- D：管理運営の一部において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、改善の余地のある管理運営が行われていた。
- E：管理運営全般において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(3) 市民局指定管理者選定評価委員会の意見

- ・ SNS等の手法を用いた情報発信や魅力的な講座や教室の開催等を通じ、定期利用者以外の層の更なる利用促進を図りたい。
- ・ アンケートの取り方を工夫し、より一層意見集約に努められたい。
- ・ 交通の便の悪さを打開するような方策を図りたい。